



Odnos države prema potrošačima

## I DALJE NA SPOREDNOM KOLOSEKU

Sudeći prema Nacrtu nacionalnog programa zaštite potrošača (2007- 2012), koji je na javnu raspravu uputilo nadležno Ministarstvo trgovine turizma i usluga, odnos države prema potrošačima se nije bitnije promenio. Navedeni dokument Vlada bi trebalo da usvoji do kraja 2006. godine. Teško da bi u ovim predizbornim okolnostima ovaj strateški dokumenat pobudio veću pažnju javnosti da nije spominjan u kontekstu 2 miliona evra evropske pomoći za zaštitu prava potrošača u Srbiji. Evropska pomoć podrazumeva dokument o namerama države da ta sredstva potroši u skladu sa obavezama koje imaju zemlje koje žele u Evropu. Stoga su potrošači Srbije sa pravom očekivali da će u ovom dokumentu odnosno Nacionalnom programu prepoznati jasnu nameru Vlade da menja dosadašnju praksu prema potrošačima. A da ona nije dobra govore i izveštaji iz Evrope, a još više potrošači Srbije i njihove nezavisne organizacije. Oni to zasigurno najbolje znaju jer se svakodnevno u praksi susreću sa (ne)brigom svoje države.

Očekivali smo da u Nacionalnom programu jasno vidimo koje od evropskih obaveza (jer o njima ne odlučujemo) država Srbija smatra prioritetnim. Da jasno naznači ko je za njih nadležan i odgovoran (koje ministarstvo) na koji način će ih realizovati, u kom roku i sa kojim sredstvima. Rečju, da najavi izgradnju državnih kapaciteta na horizontalnom (interesorska tela) i na vertikalnom nivou vlasti (pokrajina, lokalna samouprava) kako bi mogla da sprovede utvrđene prioritete. Nadali smo se da će u Programu biti aktivno uključene i druge institucije - sudovi, javne agencije, javni radio televizijski servisi, interesna i strukovna udruženja itd, jer i oni mogu značajno doprineti u sprovođenju utvrđene politike zaštite prava potrošača u Srbiji. Ni inspekcijски organi nisu dobili adekvatan tretman i značaj. Stiče se utisak da će i ubuduće zaštita potrošača biti uglavnom obaveza nadležnog Ministarstva trgovine turizma i usluga. Takav uzak pristup ne garantuje promenu prakse, ni delotvornu primenu evropskih standarda, što potvrđuje i postojeće stanje i nivo zaštite prava potrošača u Srbiji. Evropska politika zaštite potrošača integrisana je u druge politike i u funkciji je uspešnog funkcionisanja tržišta koje je sredstvo za postizanje ravnomernog ekonomskog i socijalnog razvoja i zaštite životne okoline. Nedovoljno toga pristupa ima u našem Nacionalnom programu.

Izostao je i evropski pristup koji prava potrošača smatra delom ljudskih prava, što im garantuje da se organizuju i udružuju radi odbrane svojih prava i interesa. Onda ne čudi što i organizacije potrošača u Programu nisu sagledavane kao tržišni i nezavisni subjekti sistema zaštite potrošača, i obaveza države da ih kao takve pomaže. One se i dalje tretiraju kao produžena ruka države. U Asocijaciji potrošača Srbije očekivali smo u Programu najavu: transparentne procedure konsultacija sa organizacijama potrošača na svim nivoima vlasti, kriterijume za javni registar nezavisnih organizacija potrošača, aktivnosti koje će država finansijski podržavati putem javnih konkursa (jačanje kapaciteta, edukacija, povezivanje i umrežavanje na teritorijalnoj i funkcionalnoj osnovi, itd.) Kako ni Zakonom o zaštiti potrošača nije regulisana procedura raspodele sredstava, i uslove za prenos javnih ovlašćenja, očekivali smo to u Nacionalnom programu.

Iskreno se nadamo da će ova Vlada imati vremena i volje da se posveti ovim pitanjima na pravi način i donese valjan strateški dokument kao što je petogodišnji Nacionalni program zaštite potrošača, koji će omogućiti i potrošačima Srbije da počnu koristiti neophodnu evropsku pomoć. Odavno je koriste sve okolne zemlje. Red je i na nas.

Edina Popov

## IZBORNI ZAHTEVI POTROŠAČA

# POTROŠAČI IMATE PRAVA KORISTITE IH



## TRAŽITE

Od budućih narodnih poslanika i Vlade

1. **DA DRŽAVA OBEZBEDI POSEBNE ORGANE ZA ZAŠTITU PRAVA POTROŠAČA**- da znate kome da se obratite u opštini, Pokrajini, Republici.
2. **DA DRŽAVA OMOGUĆI DA SE ČUJE I GLAS POTROŠAČA** - da znate da se vodi računa i o vašim interesima i pravima kada se donose značajne odluke.
3. **DA DRŽAVA OBEZBEDI USLOVE ZA RAD ORGANIZACIJA POTROŠAČA** – da znate KO, GDE I KAKO, predstavlja vaše interese

U SLEDEĆEM BROJU, 15. JANUARA 2007. godine, čitajte:  
Koliko je država izdvojila sredstava za zaštitu potrošača u 2006. g. i na šta su ona utrošena - pitali smo nadležno Ministarstvo trgovine turizma i usluga  
- maslinovo ulje

test

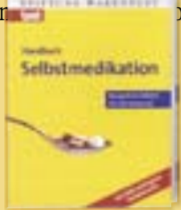
aktivnosti hrvatskih potrošača



Kako odabrati kvalitetan proizvod i tako najbolje investirati svoj novac? Ovu dilemu evropskih potrošača ima sve više i potrošač u Srbiji. U donošenju prave odluke evropskom potrošaču pomažu informacije iz časopisa i specijalnih publikacija koje izdaju njihove nezavisne organizacije potrošača. Jedna od najvećih je i Stiftung Warentest iz Berlina, koja se bavi uporednim testiranjem kvaliteta roba i usluga. Zahvaljujući njihovoj pomoći u prilici smo da i potrošače Srbije informišemo na isti način kao što su informisani i evropski. Trudimo se da prenesemo informacije o kvalitetu robe koju kupuju i potrošači u Srbiji. Cenimo da koristi od ovih informacija imaju i naši uvoznici, ali i trgovci, jer im može pomoći da nabave kvalitetnu robu koju nude potrošačima u Srbiji. Želimo da doprinesemo da što pre prestane praksa u Srbiji da se potrošači štite i informišu bombastim novinskim naslovima 'zatrovan paradajz', 'kancerogene farbe za kosu' 'opasne bakterije u mleku'. Cenimo takođe da će ove informacije doprineti da i država što pre uredi ova pitanja i izdvoji sredstva za nezavisnu proveru kvaliteta i bezbednosti proizvoda iz Srbije.

Šta obabrati za naredne brojeve?

Javite nam vaše predloge, izbor je ogroman. Evo samo nekih specijalnih izdanja Stiftung Warentesta za koje smo dobili odobrenje da izaberemo testove koje želimo da objavimo u ovom Reporteru (Kozni, lekovi i desetine drugih proizvoda)



**LELIN savet:** obratite pažnju kad gledate strane programe, u nekim reklamama se proizvođači hvale kako im je proizvod dobio dobru ocenu u nezavisnom testiranju od strane Stiftung Warentesta.



test PC-Monitori sa dijagonalom slike 48 centimetara (19")											
jednakost	Philips Brilliance 190P6 <sup>1)</sup>	Iiyama ProLite H4815 <sup>1)</sup>	Belinea 10 19 25	BenQ FP91V	Fujitsu Siemens ScaleoView S19-2	Samsung SyncMaster 930BF	LG L1980Q	ViewSonic VX924	NEC MultiSync LCD1970GX	Acer AL1932 m	Sony SDM-HS95P <sup>1)</sup>
opseg cena u evrima	425 do 520	405 do 475	350 do 380	390 do 500	385 do 450	420 do 480	500 do 630	425 do 490	480 do 565	435 do 510	385 do 450
srednja cena u evrima	485	440	365	445	420	450	545	470	530	470	420
test-OCENA KVALITETA 100%	DOBRO (1,7)	DOBRO (2,2)	DOBRO (2,3)	DOBRO (2,3)	DOBRO (2,3)	DOBRO (2,3)	DOBRO (2,4)	DOBRO (2,4)	ZADOVOLJAVAJUĆE (2,8)	ZADOVOLJAVAJUĆE (3,0)	DOVOLJNO (3,6)
KVALITET SLIKE 55%	dobro (1,9)	dobro (2,4)	dobro (2,3)	dobro (2,0)	dobro (2,3)	dobro (1,9)	dobro (2,4)	dobro (2,1)	zadovoljavajuće(2,8)	zadovoljavajuće (3,0)	dovoljno (3,6)
test gledanja u VGA-raduu/DVI-raduu	++/++	+/+	+/+	+/+	+/+	+/+	+/0	0/+	+/+	+/+	0/+
jednakost boje i - stepenovanje	+	+	+	0	+	+	0	0	+	0	+
brzina formiranja slike	0	0	0	++	0	++	+	++	++	+	0
ugao posmatranja	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
refleksija	++	++	+	++	++	++	++	++	-	-	-
RUKOVANJE 20%	dobro (1,6)	zadovoljavajuće (2,7)	dobro (2,4)	zadovoljavajuće (3,2)	dobro (1,7)	zadovoljavajuće (3,4)	zadovoljavajuće (3,0)	dobro (2,5)	dobro (2,4)	zadovoljavajuće (2,6)	zadovoljavajuće (2,7)
uputstvo za upotrebu	+	0	+	++	+	0	0	+	0	0	+
postavljanje,povazivanje i podešavanje	++	++	0	0	+	+	++	0	+	0	+
meni za podešavanje slike	++	0	+	++	++	++	++	++	++	++	0
tasteri i prekidači	+	0	+		+			0	0	0	
SVESTRANOST 15%	jako dobro (1,2)	jako dobro (1,5)	dobro (2,4)	dobro (2,4)	zadovoljavajuće (3,3)	zadovoljavajuće (2,9)	dobro (1,8)	zadovoljavajuće (3,5)	dobro (2,3)	dobro (1,9)	zadovoljavajuće (3,5)
OSOBNOSTI U ODNOSU NA ŽIVOTNU SREDINU 10%	jako dobro (1,2)	jako dobro (1,4)	dobro (2,1)	dobro (1,8)	dobro (2,1)	dobro (1,6)	dobro (1,6)	dobro (2,1)	dobro (1,9)	dobro (1,8)	dobro (1,7)
potrošnja električne energije	0	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
električna polja koja zrače	++	++	++	++	+	++	++	++	+	+	+
prerada	++	++	+	++	+	+	+	0	++	++	++
<b>IZGLED/TEHNIČKI PODACI</b>											
vreme odaziva po ponuđaču/mereno u ms <sup>2)</sup>	8/19	8/19	8/19	4*/4	8*/19	4*/5	8/6	5/4	8/5	12/19	12/28
maksimalna osvetljenost po ponuđaču / mereno u cd/m <sup>2</sup> <sup>3)</sup>	250/310	300/290	270/310	270/270	270/270	300/300	250/260	270/320	400/440	400/430	450/380
odnos kontrasta po ponuđaču /mereno	600:1/ 700:1	700:1/ 680:1	500:1/ 780:1	550:1/ 700:1	550:1/ 670:1	700:1/ 630:1	500:1/ 290:1	550:1/ 670:1	700:1/ 770:1	500:1/ 530:1	1000:1/ 650:1
tasrer za kontrast/osvetljenost /auto-setup	□/■/■	■/■/■	■/■/■	■/■/■	□/■/■	□/■/■	□/□/■	■/■/□	■/■/□	□/□/■	□/■/□
zvučnici 90 -okretljivost podešavanje visine	■/■/■	■/■/■	■/□/□	■/□/□	■/□/■	□/□/□	□/■/■	□/□/□	□/□/■	■/□/□	□/□/□
normalan rad suspend isključen u watima	38 / 1,2 / 2,1	33 / 1,7 / 0,0	35 / 1,3 / 1,2	39 / 1,1 / 1,0	39 / 1,0 / 1,1	33 / 1,0 / 0,9	36 / 1,4 / 1,3	38 / 0,8 / 0,7	38 / 3,6 / 0,3	36 / 0,9 / 0,7	49 / 0,9 / 0,9
visina x širina x dubina u cm	44x42,5x21,5	38,5x41,5x23,5	44x41x22	42,5x41x21,5	42x41,5x20,5	43x42x21,5	41x42x31	47x43x 20	38,5x41x22	46x45,5x18,5	41,5x43x15
težina u kg	8,5	7,9	5,5	6,2	7,3	5,6	6,4	7,0	7,7	8,2	7,2
posebnosti	USB-Hub, automatsko podešavanje osvetljenpst, podešavanje i preko PC	doprema se sa kutijom za zaštitu od prašine	USB-Hub,podešavanje i preko PC		ima samo jedan ulaz za promenu VGA ili DVI(DVI-I).Aluminijumsko kućište i zvučnici koji mogu da se pomeraju		moгуće ga je okretati i naginjati u sve pravce moguće je i horizontalno korišćenje		USB-hub,postolje sa funkcijom okretanja,moguće je i podešavanje preko PS-a	scart- i s-video-kutije za priključak na primer satelitski prijemnik ili video recorder	automatsko podešavanje osvetljenosti.
<p>Ocene za rezultate ispitivanja                  ++ jako dobro(0,5-1,5) + dobro(1,6-2,5)                  0 zadovoljavajuće(2,6-3,5)                  0 dovoljno(3,6-4,5) - nedovoljno(4,6-5,5)                  Kriterijume ocenjivanja videti u rubrici IZABRANO&gt;PROVERENO&gt;OCENJENO</p> <p>Kod jednake ocene redosted po abecedi.                  □=ne ■=da                  1) i u drugim bojama                  2) Mereno prebacivanjem crno na belo</p> <p>3) Candela ( cd) je oznaka za gustinu svetla po m2                  1.cd odgovara jačini svetla jedne sveće.                  4) Po ponuđaču sivo-siva vrednost.VGA=VideoGraphics Array standard za analogne priključke za monitor.DVI=Digital Video Interface: standard za dig. Priključke za moderne LSD-ekrane</p> <p>Svi imaju optimalnu rezoluciju 1280 x 1024, osebni analogni ulaz VGA kao i dodatni analogni ulaz DVI (izuzevFujitsu Siemens)</p>											

# PC MONITORI

Preuzeto iz časopisa 'test' (Nr.10 oktobar 2006) uz saglasnost izdavača Stiftung Warentesta (www.test.de)

## PC-monitori

Ko traži PC-monitor sa ravnim ekranom, ne mora više za to da izdvoji veliku sumu novca.Već za 365 evra možete kupiti monitor koji je dobio ocenu "dobro". Ali sve češće ide dizajn na uštrb kvaliteta slike i komforne upotrebe. Često čujemo savet prodavca: "Kupite šta vam se sviđa. Razlike svakako ne vidite". Da li ima pravo? To će pokazati test dvanaest monitora sa dijagonalom od 48 centimetara(19"). Ni razlika u ceni ne govori ništa o kvalitetu monitora. Istu ocenu "dobro" (2,3) dobio je i najjeftiniji (365 evra) i najskuplji (665evra). Najbolji monitor iz testa može se dobiti za manje od 500 evra.

## Ogledanje u monitoru iritira

Brzi razvoj tehnike doveo je do pada cena. Ako su 48-centimetarski monitori u testu 1/05 koštali u proseku 610 evra, sada koštaju 490. Najjeftiniji ekrani u toy

veličini mogu se dobiti i za 300 evra. Koliko je pozitivan uticaj sveta televizora na cenu monitora, isto toliko može da šteti u odnosu na kvalitet slike. Ponuđači nam nude sjajne ekrane, kakve poznaju ljubitelji cevni i plazma-televizora.Treba da deluju visokokvalitetno i da pružaju futuristički osećaj stanovanja. Ali ogledanje na praznoj površini monitora može da smeta. I u poslednjem testu je refleksija bila nepoželjna, a ovog put smetala je već kod tri aparata: onog od NEC, Acer i Sony. U testu je vrednovana je kao ocena o „kvalitetu slike“.

## Tasteri su maleni i sakriveni

Želja za lepom formom ima za posledicu to da tasteri nisu spolja, već su sakriveni dole na kućištu, verovatno da ne bi omeli kompletan utisak.Oni moraju nezgodno da se „napipavaju“ i smešteni su neposredno jedni pored drugih. Takođe kada su simboli za objašnjenje maleni, teško čitljivi (crno na crno) ili sa čudnim značenjem, podešavanje monitora može da vas dovede na kraj živaca. U testu se javlja kod pet modela (pogledajte u tabelu). I ove razlike treba imati u vidu pri izboru, jer olakšavaju pravi izbor.

## Podaci od ponuđača često nisu od koristi

Od pomoći pri kupovini treba da budu maksimalne vrednosti osvetljenosti i kontrasta, koje možete pročitati na deklaraciji. Ali, test je pokazao da ni one nisu od koristi. Kod jednih su merene sa ekstremnim podešavanjima; možemo povećati osvetljinost, ako je izabran najveći mogući kontrast. Kada je po uputstvu to uradio ekspert u testu, jedva da je na ekranu mogao išta da se prepozna. Kod drugih su kontrast i osvetljenost generalno slabo pojačani, jer ni jedno ni drugo ništa ne otkriva o boji i stepenu. Zbog toga smo ovo samo merili, ali nismo ocenjivali. Suprotno tome vreme odziva je svakako „jedna bitna stavka“, po iskustvu ljudi koji sprovode testove. Od pomoći pri izboru su i naše vrednosti, koje najčešće korespondiraju sa brzinom formiranja slike. Eizo i Sony imaju ovde slabosti, posebno kod Sony-a se vidi veo koji se provlači kod brzih pokreta. Dakle prodavac nije u pravu. Ko pažljivo posmatra monitore (test gledanja) i izložene oznake o postojanju zvučnika, ne mora da kupi mačku u džaku. A monitor i pored toga može dobro da izgleda.

## Koju veličinu monitora odabrati: 21" ili 19"?

Ako odlučite da kupite veliki ekran zbog toga što verujete da će i slova i tekst biti veći, onda ste u zabludi. Za vas „test“ je pregledao jedan veliki monitor od 53 cm(21") i može da potvrdi ova iskustva. Testirani monitor Eizo FlexScan L997 (1320 evra), sveukupno se dobro kotirao. Pokazuje 45 procenata više informacija nego 48cm-ekrani i veću rezoluciju (1600 puta 1200) i oštriji tekst i simbole. Kako su monitori ove veličine skupi, isplate se samo korisnicima koji trebaju veliku površinu da bi radili, kao grafičari naprimer. Samo za nekog ko želi da uštedi ima smisla 43cm(17") monitor. Oni su jeftiniji a pokazuju isto toliko kao i 48cm(19"), simboli i tekst nisu ništa manji. SAVET U zavisnosti od sistema napajanja ovi monitori mogu se uvećati putem „podešavanje sistema“, „objavlivanje“ i „prikazivanje“. Rezoluciju nemojte smanjiti, inače će sve biti mutno. Onda vam može pomoći samo očni lekar.

## SAVETI - VAŠ LIČNI TEST GLEDANJA

Savetujemo da pri kupovini monitora izdvojite dosta vremena i povedete pratioca koji je kritički raspoložen. Isplatiće vam se jer četiri oka vide više nego dva.

**GREŠKE U PIKSELIMA** - Bivaju sve ređe, u testu se ni jedan nije pojavio. U koliko želite da budete sigurni: pustite belu i crnu Windows-radnu površinu na sve monitore. Gledajte na njih bez da pomeranja glave da vidite dali sliku ometaju svetleće obojene tačke?

**OSVETLJENOST** - Podaci ponuđača mogu da vas prevare, često bivaju mereni pri ekstremnim podešavanjima.Vidite sam da li je slika ravnomerno svetla? Da li je belo nečisto, a crno više sivo?

**VREME ODZIVA** - Kratko vreme od nekoliko milisekundi interesantno je samo za one koji igraju kompjuterske igre. Kao prosečno vreme dovoljno je sve ispod 20 milisekundi. Problem: podaci od ponuđača su teški za poredenje. Orjentišite se prema rezultatima testa (pogledajte tabelu).

**PROVERITE** - Stavite svoj omiljeni DVD i proverite da li su tamne scene još prepoznatljive i da li boja kože deluje prirodno?

**PODEŠAVANJE** - Ako je PC preko VGA priključen, mora na monitoru da se sprovede automatsko poredenje (AutoAdjust). Pri tome pomaže fina šahovska podloga, koju možete da skinete sa www.test.de/monitorcheck.

test **NAŠ SAVET**  
 Jedan "dobar" monitor sa 48 centimetara dijagonale(19") ne mora biti skup. Najbolji uređaj u testu je Philips Brilliance 190P6, koji košta 485 (ispod granice od 500 evra) a pokazuje se "jako dobro" i u testu gledanjem. Pri tome je svestran i lak za upotrebu. Ne baš tako ekselens, ali sa dobrom slikom i cenom od 365 evra uverljivo je najjeftiniji Belinea 101925.  
 Za PC igre posebno je pogodan BenQ FP91V koji košta 445 evra.



## Potrošači imate prava - koristite ih

### PRAVO NA REKLAMACIJU

Koliko puta ste stajali u prodavnici, šalter sali, banci, turističkoj agenciji, zdravstvenoj ustanovi, aerodromu, autobusu nezadovoljni robom ili uslugom, i gledali kome da se zbog toga obratite. Kad ste upitali prvog zaposlenog do koga ste došli odgovor je uglavnom isti ŽALITE SE ŠEFU. A koliko ste puta i na koji način uspeli da izađete na kraj sa šefom to najbolje sami znate. Zvanične statistike o tome u nas nema. Mora li biti tako. Ne mora i ne treba sudeći i po evropskoj praksi i retkim ali ohrabrujućim primerima u Srbiji.

Morate priznati da se osećate lepo ali i zbunjeno kada i u Srbiji uđete u objekat gde lako uočite natpis, MESTO ZA REKLAMACIJU, ljubazno i nasmejano lice koje nudi pomoć, a pruža vam i njihov Pravilnik u kome su jasno i razumljivo naznačeni uslovi i način na koji će te ostvariti pravo na prigovor ako niste zadovoljni njihovom robom ili uslugom. Nenaživnuti na ovakve stvari po izlasku iz objekta postajemo sumnjivi, i retko pomislimo da smo to i zaslužili i da je to deo uspešnog poslovanja svake firme

Šta uraditi da pravo na reklamaciju bude i kod nas uređeno na korist i dobrobit i onih koji prodaju i onih koji kupuju.

Zakon o zaštiti potrošača za to se već pobrinuo. Pored ostalog u Zakonu piše 'Prigovor se podnosi u prodajnom objektu u kome je proizvod kupljen, odnosno usluga izvršena, a uz saglasnost potrošača i na drugom mestu koje je za to određeno, licu ovlašćenom za prijem prigovora koje mora biti prisutno na tom mestu tokom radnog vremena. Ovlašćeno lice odlučuje o prigovoru istog dana kada je prigovor podnet, a najkasnije u roku od osam dana od dana podnošenja prigovora. Prodavac, odnosno davalac usluge je dužan da svojim aktom bliže utvrdi način i uslove rešavanja prigovora.'

Ovako je na papiru, a kako je u praksi.

Svi smo svedoci da se ovaj član zakona i veoma različito primenjuje u praksi ili se uopšte ne primenjuje. Zašto neke firme i u Srbiji troše novac da bi pitanje reklamacije uredili po evropskim standardima, a druge ne poštuju ne plašeći se ni kazne (do milion dinara, od starne tržišnog inspektora) ni loše reputacije, ili bojkota od strane potrošača. Razloga za ovakvu praksu je puno, ali mislimo da je vreme da potrošači otvore ovo pitanje i rešavaju ga zajedno sa nadležnim državnim organima i 'drugom stranom' trgovcima, proizvođačima i davaocima usluga. Stoga smo se obratili nadležnom Ministarstvu trgovine turizma i usluga, tačnije glavnom tržišnom inspektoratu g. Ratku Bulatoviću i zatražili zvanično tumačenje zakona. Pitali smo i najveće trgovinske kuće u Srbiji kako one primenjuju ovu zakonsku obavezu. Pitaćemo naravno i druge, banke, agencije, javna preduzeća, sa ciljem da da se pitanje reklamacije uredi po evropskim standardima na dobrobit isvih učesnika na tržištu Srbije.

#### PITALI SMO:



1. Da li imaju akt kojim su uredili uslove i način rešavanja reklamacija
2. Kako su o tome obavestili potrošača
3. imaju li posebno naznačeno Mesto za reklamacije
4. imaju li lice (zvanično zaduženo i ovlašćeno) za prijem i rešavanje reklamacija
5. vode li evidenciju o žalbama i prigovorima potrošača

#### Web adrese nadležnih ministarstava i telefoni inspekcija

[www.minttu.sr.gov.yu](http://www.minttu.sr.gov.yu)

Tržišna inspekcija, tel. 011/602-555,  
(dežurna služba), 011/ 3227-376,

Turistička inspekcija, tel. 011/3233-435, 0

[www.mki.sr.gov.yu](http://www.mki.sr.gov.yu)

Građevinska inspekcija, tel. 011/361-6520, lok. 3522

Urbanistička inspekcija, tel. 011/323-3316,

Inspekcija za drumski i javni saobraćaj tel. 011/138-311

Inspekcija za železnički saobraćaj, tel. 011/3618-311

Inspekcija za telekomunikacije, tel. 011/ 311-1991

[www.zdravlje.sr.gov.yu](http://www.zdravlje.sr.gov.yu)

Zdravstvena inspekcija, tel. 011/ 752-446

Sanitarna inspekcija, tel. 011/ 311-5779,

Inspekcija za lekove i opojne droge, tel. 011/311-1647

[www.mntr.sr.gov.yu](http://www.mntr.sr.gov.yu)

Inspekcija za zaštitu životne sredine tel.011/ 2157-997,

[www.minpolj.sr.gov.yu](http://www.minpolj.sr.gov.yu)

Veterinarska inspekcija tel.011/ 311-6767,

Poljoprivredna inspekcija, tel.011/ 311-6767

Vodoprivredna inspekcija, tel.011/ 201-3352

Fitosanitarna inspekcija, , tel.011/ 604-699

Šumarska i lovna inspekcija, tel. 011/601-113

[www.mfin.sr.gov.yu](http://www.mfin.sr.gov.yu)

Poreska uprava tel. 011/ 3950-528,

Asocijacija potrošača Srbije je nezavisna, nevladina organizacija osnovana 2003. godine sa ciljem da u Srbiji promoviše prava i zastupa interese potrošača nezavisno od državnih, industrijskih, trgovačkih, političkih, sindikalnih i drugih nepotrošačkih interesa u skladu sa evropskim standardima. Članovi APOS-a su fizička lica i pravna lica

Član APOS-a ima pravo na:

- o pravnu pomoć,
- o besplatne publikacije i besplatan primerak časopisa 'Potrošački Reporter'
- o na sudelovanje u radu organa i tela APOSa

Sedište glavne kancelarije :

Trg Slobode 2.  
21000 Novi Sad  
telefon /fax +38121 6623759  
e-mail: apos@sezampro.yu

